



## LIETUVOS RESPUBLIKOS VADOVYBĖS APSAUGOS TARNYBA

Pagal adresatų sąrašą

2021-03-10 Nr. S-164(20)

### **DĖL PAVIENIŲ ASMENŲ DESTRUKTYVAUS ELGESIO RIZIKOS**

Lietuvoje COVID-19 pandemijos ir karantino laikotarpiu pastebimas destruktivaus turinio komentarų, nukreiptų prieš viešus asmenis, pagausėjimas. Įvykių gausa ir žiniasklaidoje gerokai išaugęs viešasis dėmesys Lietuvos Respublikos vadovybės apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) saugomiems asmenims, politikams, kitiems sprendimus priimantiems asmenims gali paskatinti pavienius asmenis imtis neįprastų priemonių siekiant atkreipti dėmesį į asmeninius sunkumus. Krizės situacija mobilizuoja, tačiau dalį asmenų ji gali paskatinti veikti impulsyviai ar net destruktiviai, siekiant ginti bendrą gėrį nuo tariamų, suvoktų priešų.

Panašios tendencijos pastebimos ir užsienyje. 2020 m. Vokietijoje stipriai išaugo nusikaltimų, nukreiptų prieš politikus, skaičius. Šis nusikaltimų augimas siejamas su COVID-19 pandemija ir karantino laikotarpiu. Remiantis išankstine analize, per pastaruosius metus Vokietijos valdžia suskaičiavo 2629 nusikaltimus prieš valstybės tarnautojus ir išrinktus valdžios atstovus. Lyginant su 2019 metais, padidėjimas atitinka 57 procentus (tais metais buvo užfiksuoti 1674 atvejai). Lyginant su 2018 m. (1256 atvejai), šis skaičius yra daugiau nei dvigubai didesnis.

Atkreipiame dėmesį į specifines grėsmes, su kuriomis susiduria politikės ir moterys, dirbančios valstybės institucijose:

- jos dažniau nei vyrai politikai susiduria su nepageidaujamu seksualinio pobūdžio dėmesiu bei grasinimais lyties pagrindu;
- galima tikėtis intymumo siekiančio persekiojimo atvejų;
- taip pat dažniau nei politikai vyrai sulaukia grasinimų, nukreiptų į jų šeimos narius;
- žeminančio ir įžeidžiančio turinio komentaruose gali atsiskleisti dalies visuomenės nepakantumas lyties pagrindu.

Šiuo metu, apribojus įprastas žmonių laisves ir viešąjį gyvenimą, fiksuojama padidėjusi socialinė įtampa, nerimas dėl ateities, fizinis, emocinis, ekonominis nesaugumas. Prie papildomų iššūkių prisideda ir priverstinė socialinė izoliacija. Tai susiję su didesniu socialinių ryšių apribojimu, mažesniu palaikymu, ribotu psichikos sveikatos ir socialinių paslaugų prieinamumu. Karantino laikotarpiu prašome išlaikyti budrumą ir dalintis su Tarnyba pastebėtu įspėjamoju elgesiu (žr. 1 priedą), kuris gali rodyti padidėjusią destruktivaus elgesio riziką jūsų ar kitų visuomenės narių saugumui.

Džiaugiamės jau vykstančiu bendradarbiavimu. Jūsų ir jūsų kolegų persiųsta informacija apie įspėjamąjį elgesį ne kartą padėjo laiku įvertinti ir efektyviai suvaldyti destruktivaus elgesio riziką.

Tad ir toliau kviečiame apie pastebėtą įspėjamąjį elgesį pranešti Tarnybai tel.: 8 706 63 122; 8 687 51596; 8 612 95794 arba el. paštais [centras@vat.lt](mailto:centras@vat.lt). Informaciją galite perduoti bet kuriuo paros metu.

Prašome:

- supažindinti jūsų ir jums pavaldžių institucijų darbuotojus su minėta atmintine (žr. 1 priedą);
- susidūrus su susirūpinimą keliančia komunikacija, teirautis intereso vardo bei pavardės;
- vengti konflikto eskalavimo (žr. 2 priedą) bei, esant reikalui, informuoti policiją;
- kilus klausimams dėl asmens susirūpinimą keliančio elgesio kreiptis į Tarnybos specialistus tel.: 8 706 63 122; 8 687 51596; 8 612 95794 arba el. paštu [centras@vat.lt](mailto:centras@vat.lt).

PRIDEDAMA:

1. Pavienių asmenų įspėjamojo elgesio formų atmintinė, tipai 2 lapai.
2. Saugaus ir efektyvaus bendravimo principų atmintinė, 2 lapai.

Direktorius

Rymantas Mockevičius

## PAVIENIŲ ASMENŲ ĮSPĖJAMOJO ELGESIO FORMŲ ATMINTINĖ

Šiame sąrašė yra pateiktos pavienių asmenų įspėjamojo elgesio pasireiškimo formos signalizuojančios apie padidėjusią smurtinio išpuolio riziką, kuri gali progresuoti nepritaikius tinkamų intervencijos priemonių. Šios įspėjamojo elgesio formos gali pasireikšti kaip netiesioginės komunikacijos metu (mėginant susisiekti, pranešti, paskelbti, deklaruoti, atkreipti dėmesį ir kt. - laiškai, faksai, elektroniniai laiškai, telefono skambučiai, įrašai „Facebook“, „Twitter“, komentarai internetinėje erdvėje, ir pan.), taip ir tiesioginės komunikacijos metu.

Raudonas šauktukas (!) rodo, kad šis atvejis signalizuoja apie didelę riziką, kol nepagrindžiama kitaip.

**VIEN TIK TA APLINKYBĖ, KAD ASMUO GALIMAI TURI PSICHIKOS SVEIKATOS PROBLEMŲ NESANT ŽEMIAU VARDIJAMOMS ĮSPĖJAMOJO ELGESIO FORMOMS IR TYRIMO METU NUSTATOMIEMS RIZIKOS FAKTORIAMS, NELEIDŽIA KALBĖTI APIE ASMENS PADIDĖJUSIĄ SMURTINIO ELGESIO RIZIKĄ.**

Vieno mėginimo komunikuoti pakanka. Nereikalaujama, kad jų būtų daugiau negu vienas, tačiau būtina atsižvelgti į ankstesnės tiesioginės ir netiesioginės komunikacijos istoriją. Jeigu nesate įsitikinę dėl įspėjamojo elgesio formos aktualumo, nedvejodami kreipkitės į Vadovybės apsaugos tarnybą tel.: 8 706 63 122; 8 687 51596; 8 612 95794 arba el. paštu [centras@vat.lt](mailto:centras@vat.lt).

### GRASINIMAS

1) Mėginimai komunikuoti, susiję su atviru ar užmaskuotu (numanomu), tiesioginiu ar netiesioginiu grasinimu, ne tik smurtu. Jie gali apimti grasinius tam tikromis pasekmėmis asmeniui, arba bet kuriam kitam su juo susijusiam asmeniui, asmenų grupei, visuomenei.

### PYKTIS

2) Kraštutiniai pykčio protrūkiai, nukreipti į asmenį, su kuriuo mėginama susisiekti ar su juo susijusius asmenis. Tai daugiau negu paprastas pykčio proveržis.

### MOTYVACIJA

3) Asmeninis, personalizuotas, labai ryškiai išreikštas, nesavikritiškas teisingumo, tiesos siekimas, ieškojimas (dažnai būdingas asmenims, turintiems asmenybės sutrikimų).

### KLIEDESIAI

4) Komunikuoti mėginančio asmens tikėjimas, kad jį ir asmenį, į kurį nukreipta komunikacija, sieja bendra praeitis, ateitis, arba jų laukia ypatingas bendras likimas.

5) Įsitikinimas, kad kažkas (kiti asmenys, organizacijos ir pan.) kontroliuoja jo kūną ir protą, vykdo periodinę ar pastovią intervenciją.

6) Šiurpūs kliesediai apie kankinimus, žudymus, žagininimus, ritualinius aukojimus, laboratorinius tyrimus ir pan., įsitikinimai dėl žmonių klonavimo, pagrobimų ir pan.

7) Komunikuoti mėginančio asmens tikėjimas, kad jis yra tikrasis viešojo asmens užimamos pareigybės, posto savininkas, ar yra su juo susijęs kaip komandos, šeimos narys, arba tikėjimas, kad viešojo asmens artimi, jo aplinkos žmonės yra apsišaukėliai.

8) Erotomanijos signalai. Erotomanai – asmenys, manantys kad juos ir viešuosius asmenis sieja abipusiai meilės ar seksualiniai ryšiai.

9) Komunikuoti mėginančio asmens tikėjimas į dievišką kilmę, savęs laikymas dievybe (dėl to mano esantys aukščiau įstatymo).

### TURINYS

10) Reikalaujama didelių piniginių sumų arba viešo atsiprašymo dėl asmeninių nuoskaudų.

11) Reikalaujama, kad asmuo imtų elgtis kitaip.

12) !Komunikacija, kurioje naudojami tokie išsireiškimai, kaip „paskutinė išeitis“, „vienintelė viltis“, „paskutinė viltis“, „paskutinis mėginimas“ ir pan.

13) !Teiginiai apie savižudybę.

14) !Teiginiai apie ketinimą ar planavimą ką nors nužudyti, sužaloti.

15) Užuominos apie ginklus.

16) Domėjimasis viešais smurtiniais išpuoliais prieš viešus asmenis, juos įvykdžiusiais asmenimis.

17) Smurtinės seksualinės fantazijos arba seksualinės agresijos faktai, požymiai, arba su seksualiniais iškrypimais susijusi motyvacija.

18) Užuominos apie svarbią pastarojo meto netektį, dėl kurios staiga patirtas didesnis stresas, pavyzdžiui, darbo, gyvenamosios vietos, pareigų praradimas arba partnerio netektis ir pan.

19) Asmenys, reguliariai mėginantys susisiekti, kurių komunikavimo stilius staiga labai pasikeičia, ir tai kelia susirūpinimą.

20) Asmenys, kurie rašo begales keisto turinio laiškų (turima galvoje šimtai laiškų).

### **PAREIŠKIMAI**

21) Apie ketinimą pasirodyti toje vietoje, kur bus viešas asmuo su kuriuo mėginama komunikuoti, arba vietoje, kur vyks vieši renginiai ir pan.

22) Kad kažkas įvyks tam tikrą dieną.

### **MĖGINIMAI PATEKTI**

23) Mėginimai patekti į saugomą teritoriją, arba pastatą ar renginį, kur yra viešieji asmenys.

### **MĖGINIMAI PRIARTĖTI SU SMURTO POŽYMAIS**

24) Realus smurtas, mėginimas smurtauti arba grasinimas smurtu viešojo asmens, jo aplinkos žmonių atžvilgiu.

25) !Mėginimas priartėti turint ginklą arba keistą daiktą, panašų į ginklą.

### **MĖGINIMAI PRIARTĖTI SU GRASINIMO POŽYMAIS**

26) Mėginimai priartėti, susiję su grasinimais viešam asmeniui, jo aplinkos žmonėms, viešam renginiui.

### **ŽINOMI SUSIRŪPINIMĄ KELIANTYS ATVEJAI**

27) Asmenų, kurie, turimais duomenimis, anksčiau bandė komunikuoti su viešaisiais asmenimis susirūpinimą keliančiu būdu arba anksčiau yra mėginę kitais būdais netinkamai priartėti, priartėjimas ar mėginimas priartėti (pakartotinumai).

### **ISTORIJA**

28) Turima duomenų apie asmens smurtavimą praeityje.

29) Turima duomenų, kad asmuo priekabiavo, persekiojo praeityje.

## **SAUGAUS IR EFEKTYVAUS BENDRAVIMO SU ASMENIU, KURIO ELGESYS KELIA SUSIRŪPINIMĄ, PRINCIPAI**

**Aktyviai dalyvaukite pokalbyje.** Bendraujant su asmeniu, kurio elgesys kelia susirūpinimą, (toliau – asmeniu, pašnekovu) aktyvus klausymasis padeda išlaikyti pokalbio kontrolę. Pašnekovą paprastai raminančiai veikia tai, jog jo klausomasi ir bandomą jį suprasti. Aktyviai klausantis būna lengviau įvertinti ir įvardinti, ar ir kuo Jūsų institucija gali asmeniui padėti.

### **Pasirūpinkite tinkama bendravimo aplinka**

- Užsitikrinkite kolegų pagalbą. Jeigu asmuo mato, kad aplinkoje yra savimi pasitikinčių, bet ne iššaukiančiai atrodančių personalo narių, tai gali sulaikyti jį nuo impulsyvių veiksmų.
- Pasirūpinkite ramia aplinka (išjunkite radiją, jis gali blaškyti pašnekovo dėmesį, išprašykite iš patalpos su asmeniu konfliktuojančius žmones).
- Bendraudami būkite didesniu nei ištiestos rankos atstumu nuo asmens.
- Sėskitės šalia, ne priešais. Sėdint pasisukus 90 laipsnių kampu, o ne veidu į veidą, sumažinamas tiesaus, konfrontuojančio žvilgsnio poveikis.

### **Domėkitės**

- Klauskite, kuo vardu asmuo. Kreipkitės į jį vardu kalbėdami.
- Užduokite klausimus, kurie padėtų pašnekovui pajusti Jūsų susirūpinimą jo situacija. Svarbu domėtis asmens kreipimosi tikslu: „*Kas nutiko?*“, „*Koks Jūsų kreipimosi tikslas?*“, „*Kuo aš Jums galėčiau padėti?*“ „*Kokios pagalbos iš manęs tikėtės?*“.
- Įsiklausykite, pasitikslinkite ir įvardinkite asmens kreipimosi tikslą. Net jei kliento „užsakymas“ neatitinka Jūsų institucijos darbo sferos ar Jūsų kompetencijos, tai ramiai ir taktiškai įvardinkite: „*Suprantu, jog esate susirūpinęs dėl... ir noriu Jus informuoti, jog čia galite kreiptis dėl...*“, „*Ar teisingai Jus suprantu, sakote, jog ...*“.

### **Paiškinkite**

- Įvardinkite, kokią pagalbą (informaciją) gali suteikti Jūsų institucija: „*Mes galime Jums padėti dėl...*“. Akcentuokite tai, jog GALITE padėti konkrečiais klausimais (įvardinkite juos) ir nesiteisinkite, jog negalite atsakyti į klausimus, kurie nepatenka į Jūsų institucijos darbo sferą.
- Skatinkite pašnekovą kalbėti konkrečiau: „*Noriu priminti, jog mes galime aptarti...*“, „*Turiu tik 20 min. kalbėtis su Jumis*“.
- Būna, jog asmuo ne visada supranta pokalbio esmę ir nežino, ką atsakyti. Tuomet kai kurie asmenys gali atsakyti bet ką ir yra tikimybė, kad tai bus nepagarbus, iššaukiantis atsakymas. Tokiu atveju svarbu paskatinti bendrauti pagarbiai: „*Jei Jūs šauksite negalėsiu toliau tęsti pokalbio su Jumis*“.
- Kalbėkite paprastai be sudėtingų profesinių terminų.

### **Išlikite ramūs ir taktiški**

- Išlaikykite neutralų balso toną. Jūsų balse neturėtų girdėtis smerkimo, nusivylimo, irzlumo.
- Girdėdami pašnekovo kritiką, kaltinimus nesiteisinkite, nesiginčikite. Tokiu atveju galima išreikšti supratimą dėl jo savijautos: „*Matau, jog esate susirūpinęs, suirzęs dėl...*“.
- Asmeniui dalinantis mintimis, kurios neatitinka realybės, neįrodinėkite asmeniui, kad jis neteisus. Tokiu atveju galima atsakyti: „*Man nežinoma informacija, jog ... , norėčiau Jums padėti dėl*

*konkretaus Jūsų kreipimosi (galima įvardinti jo kreipimosi tikslą)“, „Laikaisi kitos nuomonės“, „Nežinau“.*

- Asmeniui kalbant apie tai, jog jis mato, girdi, ko nemato ar negirdi kiti, galima atsakyti: *„Aš tikiu tuo, kad Jūs tai girdite/ matote, nors pats to negirdžiu/nematau“.*
- Net jei turite pagrindą įtarti, neminėkite, kad asmuo yra psichikos ligonis. Nesijuokite ir nekikenkite, tai gali padidinti pašnekovo įtarumą ir pyktį.

### **Neignorokite savižudybės temos, jei žmogus pats užsimena**

- Atkreipti dėmesį į asmens mintis apie savižudybę ir akcentuoti, jog tai nėra išeitis. Pvz.: *„Savižudybė – nėra problemos sprendimo būdas“.*
- Remiantis asmens išsakytomis mintimis apie savižudybę galima trumpai paraginti ieškoti emocinės paramos ir pagalbos, kuri yra svarbi ir reikšminga sprendžiant šiuo metu iškilusius sunkumus. Pvz.: *„Natūralu, jog ypač sunkiu laikotarpiu gali kilti minčių apie savižudybę kaip apie greitą sunkumų sprendimo būdą. Tokiu metu labai svarbu, kad gautumėte reikalingą emocinį palaikymą ir paramą bent jau kol sudėtinga situacija išsispręs ar taps aiškesnė. Pagalbos tokiu atveju galima kreiptis į artimą žmogų ar į šeimos gydytoją bei skambinant nemokamu telefono numeriu – 116 123\*. Emocinė pagalba telefonu teikiama visą parą, nemokamai.“*
- Reaguojant į savižudybės riziką taip pat reikšminga atkreipti dėmesį į paties asmens aktyvias pastangas spręsti problemą. Pvz.: *„Nors ir kyla minčių apie savižudybę, iš Jūsų kreipimosi akivaizdu, jog aktyviai siekiate spręsti kylančius sunkumus“.*

### **Nukreipkite**

- Kartais būna asmenų, kurie pakartotinai kreipiasi siekdami ne tiek spręsti konkrečius reikalus, kiek patenkinti emocinius poreikius (pasiguosti, išlieti pyktį ir pan.). Todėl gali būti efektyvu taktiškai nukreipti asmenį pagal jo poreikį skambinti kitur ir dar kartą priminti, dėl ko jis gali kreiptis į Jūsų instituciją: *„Matome, jog esate labai susirūpinęs dėl susidariusios situacijos. Yra nemokamas, telefono numeris, kuriuo paskambinus Jus taip pat išklausytų ir padėtų nusiraminti – 116 123\*, 8 800 28888\*\*, 8 800 80020\*\*\*, 8 670 00027\*\*\*\*. Su mumis Jūs galite kalbėtis apie... (konkrečiai įvardinkite, į kokius jo klausimus galite atsakyti)“.*

\*tai „Vilties linijos“ numeris, kuriuo teikiama skubi anoniminė psichologinė pagalba telefonu suaugusiems asmenims (30-ies metų ir vyresniems).

\*\* tai „Jaunimo linijos“ numeris, kuriuo teikiama anonimiška ir konfidenciali emocinė parama.

\*\*\* tai „Sidabrinės linijos“ numeris, kuriuo teikiama nemokama draugystės ir bendravimo telefonu paslauga garbaus amžiaus žmonėms.

\*\*\*\* tai „Vyru linijos“ numeris, kuriuo nemokamai konsultuoja vyrus kilus sunkumams.

Būna, kad net tie asmenys, kurie pirmą kartą priešinasi siūlymui skambinti į panašią liniją, po kiek laiko pabando, sulaukia reikalingos pagalbos ir ima socialiai priimtinesniais būdais siekti turimų tikslų.

### **Informacija parengta pagal:**

Germanavičius A., Merkevičienė I., Dragan T., Povilaitienė I. Pagalbos žmonėms, turintiems psichikos negalę, teikimo rekomendacijos policininkams ir greitosios medicinos pagalbos darbuotojams. Globali iniciatyva psichiatrijoje: Vilnius, 2007.

Oade A. Managing Challenging Clients. Building Effective Relationships with Difficult Customers. Palgrave Macmillan: New York, 2012.

Polukordienė O. K. Psichologinės krizės ir jų įveikimas. Vilnius, 2003.